

RELAZIONE ANNUALE

ORGANISMI ISCRITTI NELL'ELENCO ADR

DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

AI SENSI DEGLI ARTICOLI 141-QUATER, COMMA 2 E 141-NONIES, COMMA 4, CODICE DEL CONSUMO

ANNO 2021 (*)

DENOMINAZIONE ORGANISMO ADR: **ORGANISMO DI CONCILIAZIONE PARITETICA IREN SPA - ASSOCIAZIONI C.N.C.U.**

SETTORI OGGETTO DI ISCRIZIONE: **Energia, gas, servizi idrici, servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento**

DATA ISCRIZIONE IN ELENCO ADR ARERA: **26/02/2018**

(*) fa fede la data di decorrenza dell'iscrizione in Elenco

INDICE

Note per la compilazione:

- Nella compilazione delle tabelle, qualora il dato numerico non sia disponibile, lasciare le celle vuote.
- Per rendicontare eventuali controversie transfrontaliere, duplicare il presente format.

Sezione I(A)- Domande di conciliazione ricevute per settore e tipologia attivante

Overview: Domande di conciliazione ricevute per settore	Tab. 1.1
Focus 1: Domande di conciliazione ricevute per tipologia di attivante e dettaglio delegato - Associazioni dei consumatori	Tab. 1.2(a) e 1.2(b)
Focus 2: Modalità di presentazione della domanda e svolgimento della procedura	Tab. 1.3

Sezione I(B)- Domande di conciliazione ricevute per tipologia di controversie

Focus 3: Argomenti oggetto delle controversie (settori elettrico, gas, dual fuel)	Tab. 1.4
Focus 4: Argomenti oggetto delle controversie (settore idrico e telecalore)	Tab. 1.5
Focus 5: Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie	Tab. 1.6

Sezione I(C)- Domande di conciliazione ricevute per sub-argomenti e importo della controversia

Focus 6: Domande di conciliazione ricevute per sub-argomenti oggetto delle controversie (settori elettrico, gas, dual fuel)	Tab. 1.7
Focus 7: Importo della controversia come dichiarato dall'attivante	Tab. 1.8

Sezione II- Domande di conciliazione ammesse e non ammesse e procedure interrotte

Overview: Domande ammesse e non ammesse per settore	Tab. 2.1
Focus 1: Principali motivi di inammissibilità della domanda per settore	Tab. 2.2
Focus 2: Procedure interrotte e, se noti, i motivi della loro interruzione per settore	Tab. 2.3(a) e 2.3(b)

Sezione III- Procedure pendenti

Procedure pendenti per settore al 31/12/2020	Tab. 3.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2020	Tab. 3.2
Procedure pendenti per settore al 31/12/2021	Tab. 3.3

Sezione IV- Procedure concluse e principali esiti

Overview: Procedure concluse per settore	Tab. 4.1
Focus 1: Principali esiti delle procedure concluse per settore	Tab. 4.2
Focus 2: Percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR	Tab. 4.3
Focus 3: Esiti delle procedure concluse per principali argomenti oggetto delle controversie (settori elettrico, gas, dual fuel, idrico, telecalore)	Tab. 4.4(a) e 4.4 (b)

Sezione V- Tempi medi di conclusione delle procedure

Overview: Termini procedura e tempi medi complessivi	Tab. 5.1
Focus 1: Tempi medi di conclusione delle procedure per esito e settore	Tab. 5.2

Dettaglio argomenti

Sezione I(A)
DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER SETTORE
E TIPOLOGIA ATTIVANTE

[Torna all'indice](#)

Tab. 1.1
Domande di conciliazione ricevute per settore

Settore	N. Domande
Elettrico	15
Gas	28
Dual Fuel	2
Telecalore	1
Idrico	59
Totale	105

Tab. 1.2 (a)
Domande di conciliazione ricevute per tipologia di attivante

Tipologia di attivante	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Accesso diretto cliente/utente finale	1	1		3		5
Delegato Associazione dei Consumatori	14	27	2	56	1	100
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)						0
Altro delegato non professionista						0
Altro						0
Totale	15	28	2	59	1	105

Tab. 1.2 (b)
Dettaglio delegato- Associazioni dei consumatori

Denominazione Associazione	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Federconsumatori	4	4		23		31
Adiconsum	3	15	1	7	1	27
Assoutenti				11		11
Lega Consumatori				9		9
Confconsumatori	4	2	1	1		8
Casa del Consumatore		2		5		7
Altroconsumo	2	3				5
altro	2	2		3		7
Totale	15	28	2	59	1	105

Tab.1.3
Modalità di presentazione della domanda e svolgimento della procedura *

Fase	Online	Offline	Piattaforma ODR	% Online su totale
Presentazione della domanda	mail/pec	no		100%
Svolgimento della procedura	mail/pec	no		100%

* Campi "Online" e "Offline" testuali

Sezione I(B)
DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER TIPOLOGIA DI CONTROVERSIE

[Dettagli su argomenti](#)

[Torna all'indice](#)

Tab. 1.4
Argomenti oggetto delle controversie
(settori elettrico, gas e dual fuel)

Argomento	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	TOTALE
Fatturazione	9	22	1	32
Mercato	2	2	1	5
Contratti	2	2		4
Morosità e sospensione	2			2
Misura		1		1
Connessioni, lavori e qualità tecnica		1		1
Qualità commerciale				0
Danni				0
Altro (specificare)				0
Totale	15	28	2	45

Tab. 1.5
Argomenti oggetto delle controversie
(settore idrico e telecalore)

Argomento	N.
Fatturazione/trasparenza del servizio	17
Morosità e sospensione	
Misura	3
Contratti	1
Qualità tecnica	
Allacciamento	
Danni	1
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale	1
Altro (perdite occulte)	37
Totale	60

Tab. 1.6
Eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie

Nel settore idrico generano controversie le bollette di consumo anomalo per perdite occulte, le cui eventuali agevolazioni (o negazione delle agevolazioni) sono determinate dagli specifici Regolamenti d'Utenza dei vari Ambiti Territoriali Ottimali , con regole diverse sui vari ATO.

Sezione I(C)
DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER SUB-ARGOMENTI E
IMPORTO DELLA CONTROVERSIA

Torna all'indice

Tab. 1.7
Domande di conciliazione ricevute per sub-argomenti oggetto delle controversie
(settori elettrico, gas e dual fuel)

Argomento e Sub-argomento	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	TOTALE
Fatturazione	9	22	1	32
Consumi stimati errati		11		11
Ricalcoli	4	6	1	11
Periodicità e fattura di chiusura	1			1
Pagamenti e rimborsi	4	2		6
Autolettura (uso della)				0
Importi per consumi risalenti a più di due anni				0
Altro		3		3
Mercato	2	2	1	5
Presunti contratti non richiesti	1	1	1	3
Cambio fornitore				0
Doppia fatturazione		1		1
Condizioni economiche nuovi contratti				0
Altro	1			1
Contratti	2	2	0	4
Recesso	1	2		3
Valture e Subentri	1			1
Modifiche unilaterali				0
Altro				0
Morosità e sospensione	2	0	0	2
Morosità				0
Sospensione e riattivazione	2			2
Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)				0
Altro				0
Misura	0	1	0	1
Cambio misuratore				0
Verifica e ricostruzioni		1		1
Mancate letture				0
Altro				0
Connessioni, lavori e qualità tecnica	0	1	0	1
Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)		1		1
Continuità				0
Valori della tensione/pressione				0
Sicurezza				0
Altro				0
Qualità commerciale	0	0	0	0
Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)				0
Indennizzi				0
Altro				0
Danni				0
Altro (specificare)				0
Totale	15	28	2	45

Tab. 1.8
Importo della controversia come dichiarato dall'attivante

Importo della controversia	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telegas	Totale
Non dichiarato	5	10	1	9		25
>500,00	4	12		44	1	61
< 500,00	6	6	1	6		19
Totale	15	28	2	59	1	105

Sezione II

DOMANDE DI CONCILIAZIONE AMMESSE E NON AMMESSE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.1
Domande ammesse e non ammesse per settore

Settore	N. ammesse	N. non ammesse	Totale	% domande ammesse su totale domande ricevute
Elettrico	15	0	15	100,0%
Gas	27	1	28	96,4%
Dual Fuel	2	0	2	100,0%
Telecalore	1	0	1	100,0%
Idrico	55	4	59	93,2%
Totale	100	5	105	95,2%

Tab. 2.2
Principali motivi di inammissibilità della domanda per settore

Motivi	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	N. Telecalore	Totale
Mancanza del reclamo all'operatore						0
In corso di esame presso un altro organismo ADR o già esaminata da un organo giurisdizionale						0
Valore della controversia inferiore o superiore alla soglia monetaria prestabilita						0
Mancato rispetto dei limiti temporali minimo e/o massimo dalla risposta al reclamo						0
Trattamento della controversia rischia di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo ADR						0
Controversia futile e temeraria						0
Altro come da regolamento dell'Organismo (non cliente)		1				1
Altro come da regolamento dell'Organismo (conciliatore non abilitato)				1		1
Altro come da regolamento dell'Organismo (utente p. IVA)				3		3
Totale	0	1	0	4	0	5

PROCEDURE INTERROTTE

[Torna all'indice](#)

Tab. 2.3 (a)
Procedure interrotte

Settore	N. procedure interrotte	% su totale domande ricevute
Elettrico	3	20,0%
Gas	3	10,7%
Dual Fuel	0	0,0%
Telecalore	0	0,0%
Idrico	4	6,8%
Totale	10	9,5%

Tab. 2.3 (b)
Procedure interrotte - Motivi, se noti, della loro interruzione per settore

Motivi	N. Elettrico	N. Gas	N. Dual Fuel	N. Idrico	Telecalore	Totale
Rinuncia del cliente/utente entro i termini	2	1		2		5
Altro (per decorrenza termini)	1	2		2		5
Totale	3	3	0	4	0	10

Sezione III PROCEDURE PENDENTI

[Torna all'indice](#)

Tab 3.1
Procedure pendenti per settore
al 31/12/2020

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	0	0%
Gas	7	37%
Dual Fuel	0	0%
Telecalore	0	0%
Idrico	17	30%
Totale	24	30%

Tab. 3.2
Principali esiti delle procedure pendenti al 31/12/2020*

Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Totale
Elettrico			0
Gas	4	0	4
Dual Fuel			0
Telecalore			
Idrico	15	1	16
Totale	19	1	20

* Indicare separatamente eventuali procedure interrotte

Tab 3.3
Procedure pendenti per settore
al 31/12/2021

Settore	N.	% su totale domande ricevute
Elettrico	3	20%
Gas	3	11%
Dual Fuel	0	0%
Telecalore	0	0%
Idrico	9	15%
Totale	15	14%

Sezione IV
PROCEDURE CONCLUSE E PRINCIPALI ESITI

[Torna all'indice](#)

Tab. 4.1 Procedure concluse per settore*						
Procedure concluse	Elettrico	Gas	Dual fuel	Idrico	Telecalore	Totale
	9	21	2	42	1	75

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2021

Tab. 4.2 Principali esiti delle procedure concluse per settore*				
Settore	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)	Negativo (mancata adesione controparte)	Totale
Elettrico	7	2	0	9
Gas	20	1	0	21
Dual Fuel	2	0	0	2
Telecalore	1	0	0	1
Idrico	42	0	0	42
Totale	72	3	0	75

* Inserire solo procedure concluse relative a domande presentate e ammesse nel 2021

Tab. 4.3 Percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR

Tab. 4.4(a) Esiti delle procedure per argomento oggetto della controversia (settori elettrico, gas e dual fuel)		
Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione	21	1
Mercato	4	
Contratti	4	
Morosità e sospensione		1
Misura		
Connessioni, lavori e qualità tecnica		1
Qualità commerciale		
Danni		
Altro (specificare)		
Totale	29	3

Tab. 4.4(b) Esiti delle procedure per argomento oggetto della controversia (settore idrico e telecalore)		
Argomento	Positivo (accordo)	Negativo (no accordo)
Fatturazione/Trasparenza del servizio	12	
Morosità e sospensione		
Misura	2	
Contratti	1	
Qualità tecnica		
Allacciamento		
Danni	1	
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale		
Altro (perdite occulte)	27	
Totale	43	0

Sezione V

TEMPI MEDI DI CONCLUSIONE DELLE PROCEDURE

[Torna all'indice](#)

Tab. 5.1	
Termini procedura e tempi medi complessivi	
Termine ordinatorio come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	90
Termine di proroga come da Regolamento dell'Organismo ADR (max 90 gg.)	30
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse	92
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse con accordo	87
Tempi medi di conclusione della procedura con riferimento a tutte le pratiche concluse senza accordo	201

Nota: dato il periodo di emergenza sanitaria si è ritenuto

Tab. 5.2										
Tempi medi di conclusione delle procedure per esito e settore										
Esito	N. procedure concluse Elettrico	Media	N. Procedure concluse Gas	Media	N. procedure concluse Dual fuel	Media	N. procedure concluse Idrico	Media	N. procedure concluse telecalore	Media
Positivo (accordo)	7	97	20	89	2	73	42	84	1	148
Negativo (No accordo/Altre motivazioni)	2	178	1	247						
Totale	9	115	21	97	2	73	42	84	1	148

Dettaglio argomenti

Classificazione argomenti settori elettrico, gas e dual fuel		Torna alla sezione I(B)	Classificazione argomenti settore idrico		Torna alla sezione I(B)	Classificazione argomenti settore telecalore	
Argomento	Dettaglio	Torna all'indice	Argomento	Dettaglio	Torna all'indice	Argomento	Dettaglio
Fatturazione	Controversie relative alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi		Fatturazione	Controversie relative alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi, alle modalità di rateizzazione dei pagamenti		Trasparenza del servizio	Controversie relative alla trasparenza contrattuale, la fatturazione e prezzi/tariffe
Connessioni, lavori e qualità tecnica	Controversie relative alle tempistiche di esecuzione delle prestazioni - connessioni, attivazioni, spostamenti - sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza		Qualità tecnica	Controversie relative a interruzioni - programmate e non programmate - del servizio, alla qualità dell'acqua distribuita nonché in merito ad allagamenti e/o sversamenti da fognatura		Qualità tecnica	Controversie riguardanti la continuità del servizio, le interruzioni, nonché le questioni attinenti la sicurezza.
Contratti	Controversie relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite		Contratti	Controversie relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro		Qualità commerciale	Controversie riguardanti i tempi di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni), i costi indicati nei preventivi, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità commerciale del Telecalore
Mercato	Controversie sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate		Allacciamenti e lavori	Controversie su tempi di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti e lavori sulla rete idrica e/o fognaria, costi indicati nei preventivi		Allacciamenti	Controversie concernenti i tempi di preventivazione, esecuzione di allacciamenti e recesso del contratto.
Misura	Controversie relative al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento		Misura	Controversie relative al funzionamento e alla sostituzione del misuratore, alla mancata effettuazione delle letture, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del misuratore		Morosità e sospensione	Controversie relative alle procedure di morosità, alla sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione
Morosità e sospensione	Controversie relative alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza per forniture elettriche, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelle sul corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor)		Morosità e sospensione	Controversie relative alla riattivazione della fornitura disattivata per morosità, alle procedure di sospensione e/o limitazione della fornitura		Danni	Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato
Qualità commerciale	Controversie riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione		Danni	Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato		Altro	Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti
Danni	Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato		Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio	Controversie relative al funzionamento del servizio telefonico, del servizio telefonico di pronto intervento e dello sportello, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato			
Altro	Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti		Altro	Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti			